

Los y las «tics» en los estudios de comunicación

**Inmaculada Postigo
y María José Recoder**
Coordinadoras

Procedimientos de calidad y seguimiento de títulos de grado y postgrado en la Facultad de Comunicación de la Universidad de Sevilla: una experiencia de gestión

Antonio Pineda

María del Mar Ramírez Alvarado

(Universidad de Sevilla)

RESUMEN

El presente capítulo, presentado en forma de póster en las II Jornadas de ATIC, se basa en la experiencia de la Facultad de Comunicación de la Universidad de Sevilla, en relación con el sistema de calidad y seguimiento de las titulaciones del centro que, como se sabe, es una de las grandes apuestas del Espacio Europeo de Educación Superior. Para ello, la explicación se centra en la descripción de la estructura, herramientas y experiencia de gestión de este sistema de calidad llevado a cabo para el seguimiento y evaluación de títulos oficiales.

PALABRAS CLAVE

Calidad, gestión, EEES, Facultad de Comunicación, Universidad de Sevilla.

1. Introducción

La mayoría de las investigaciones sobre calidad de la Educación Superior se orientan a medir los impactos de los procesos de autoevaluación y acreditación de las instituciones, fomentar indicadores de calidad y parámetros objetivables que permitan establecer comparaciones, y evaluar los modelos de evaluación de la calidad de los programas académicos. En esta línea, en el contexto específico de la Facultad de Comunicación de la Universidad de Sevilla (us), en los últimos años la puesta en marcha de los protocolos de actuación relativos al análisis de calidad ha supuesto un cambio importante en la gestión del centro y en la atención a los aspectos de calidad y seguimiento de títulos.

El presente capítulo se basa en la experiencia vinculada al sistema de calidad y seguimiento implementado en la Facultad de Comunicación de la us, así como en la descripción del trabajo llevado a cabo, ilustrando la puesta en marcha de este proceso de calidad a partir del recorrido concreto de un centro universitario público. Para ello, nos centramos en la descripción de la estructura, herramientas y experiencia de gestión de este sistema de calidad llevado a cabo para el seguimiento y evaluación de títulos oficiales.

2. La Facultad de Comunicación y sus títulos oficiales

La Facultad de Comunicación de la Universidad de Sevilla fue creada en 1989 bajo el nombre de Facultad de Ciencias de la Información. Desde el año 2003 ocupa un edificio en la Isla de la Cartuja de la ciudad de Sevilla. Actualmente se imparten en ella los siguientes títulos oficiales de grado y postgrado:

- Grado en Comunicación Audiovisual
- Grado en Publicidad y Relaciones Públicas
- Grado en Periodismo
- Doble Grado en Periodismo y Comunicación Audiovisual
- Máster Universitario en Comunicación y Cultura
- Máster Universitario en Escritura Creativa
- Máster Universitario en Comunicación Institucional y Política
- Máster Universitario en Guion, Narrativa y Creatividad Audiovisual

La Facultad también participa en la gestión del Programa de Doctorado Interuniversitario en Comunicación por la Universidad de Cádiz, la Universidad de Huelva, la Universidad de Málaga y la Universidad de Sevilla. De acuerdo con el convenio firmado por los rectores, la coordinación del doctorado rota entre las distintas universidades integradas en el mismo; sin embargo, dado que en origen la Memoria de Verificación aprobada fue preparada desde la Universidad de Sevilla, es este el Sistema de Garantía de Calidad (sgc) que rige para todo el doctorado. De ahí que, aunque exista una Comisión de Calidad Interuniversitaria, la gestión del seguimiento (informes, plan de mejora, etc.) sea coordinada desde la Facultad de Comunicación de la Universidad de Sevilla.

3. Estructura, herramientas y experiencia de gestión

El Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre, de acuerdo al cual se establecía la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (modificado por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio), contemplaba la necesidad de evaluar anualmente la calidad de grados y másteres. De ahí que, en el año 2012, la US desarrollase una herramienta *online* de trabajo llamada LOGROS y orientada a gestionar el proceso de calidad y seguimiento de todos los títulos oficiales de la Universidad, así como dar apoyo a la acreditación de los nuevos títulos.

Ese mismo año 2012, ante los requerimientos de la US, se reestructuró el entonces equipo decanal en la Facultad de Comunicación a fin de crear un nuevo Vicedecanato de Calidad y Postgrado que tuvo el objetivo de coordinar las acciones y demandas que estaban surgiendo y que eran nuevas en este ámbito. A partir de ese momento este Vicedecanato se ha mantenido brindando apoyo constante a todas las acciones de calidad y velando por el funcionamiento y

coordinación de los trabajos en la aplicación informática LOGROS. En abril de 2014 se produjeron elecciones a Decanato y la decana elegida mantuvo estas funciones en el Vicedecanato de Calidad, Postgrado e Investigación.

Describimos a continuación la estructura, herramientas y experiencia de gestión del sgc de los títulos oficiales de la us desde la Facultad de Comunicación. En este sentido, el seguimiento de calidad ha sido uno de los temas centrales de los equipos de gobierno del centro. Teniendo en cuenta que, en general, «el funcionamiento del seguimiento de los títulos depende de múltiples agentes implicados», como señalan POZO MUÑOZ y BRETONES NIETO (2015: 166), hay que especificar que la siguiente estructura se limita a la gestión de calidad desde el propio centro, dejando fuera otros agentes tanto universitarios como suprauniversitarios también implicados en el proceso.

- 1) Las piezas más básicas de la estructura del sistema son las siete *subcomisiones de trabajo* (una por cada título de grado y máster) encargadas de la garantía de calidad y el seguimiento. En ellas participan, además de diferentes sectores del mundo universitario, los responsables académicos de los títulos. En el caso del Programa de Doctorado Interuniversitario en Comunicación, su sgc ha sido coordinado desde la Facultad de Comunicación, y cuenta con el trabajo de los coordinadores del programa en las distintas universidades. Las distintas subcomisiones de grado y máster trabajan independientemente, si bien son coordinadas desde el Decanato, y suelen comenzar su tarea a partir del momento en que se recibe notificación de plazos y actualización de información; estos datos son remitidos por el Vicedecanato de Calidad. También puede darse cierta variabilidad en la composición de miembros de las subcomisiones. En este sentido, a lo largo de los años se ha intentado que la composición de las subcomisiones gane en diversidad de perfiles de sus miembros, tanto por la inclusión de representación del alumnado y del personal de administración y servicios (PAS) como por la amplitud de figuras contractuales y de acreditación por parte del profesorado.
- 2) *Comisión de Garantía de Calidad y Seguimiento de los Planes de Estudio (CGCSPE)*. Esta parte de la estructura del sistema de calidad surge de la modificación del Reglamento de Funcionamiento Interno de la Junta de la Facultad de Comunicación, aprobado primero en Junta de Facultad del Centro y más tarde en Consejo de Gobierno de la us del 30 de octubre de 2015 (el último Reglamento databa del 14 de mayo de 2007 y no estaba adaptado a las nuevas dinámicas de funcionamiento en el ámbito de la calidad). «La Comisión de Garantía de Calidad y Seguimiento de los Planes de Estudio estará constituida por el decano, el vicedecano de Calidad, Postgrado e Investigación, el vicedecano de Ordenación Académica y Docencia, los directores de los departamentos con sede en el centro, los coordinadores de los títulos

oficiales de máster, un representante de otros departamentos con docencia en el Centro, tres representantes de estudiantes y uno del personal de administración y servicios. Puede ser invitado a participar un observador externo» (FACULTAD DE COMUNICACIÓN, 2015: 17). La CGCSPE supervisa el trabajo de cada subcomisión, desarrolla las actuaciones requeridas por la us en el marco del Sistema de Garantía de Calidad y apoya el proceso de seguimiento y acreditación de nuevos títulos.

- 3) La figura del *Coordinador de Grado* (en los títulos de Comunicación Audiovisual, Periodismo, y Publicidad y Relaciones Públicas), creada en la Facultad en 2015, y que redundará en una mejora de los procesos de calidad y del desarrollo del trabajo de las subcomisiones. Los coordinadores de grado son propuestos por los departamentos y, posteriormente, ratificados en Junta de Facultad. En los criterios actuales de evaluación para las acreditaciones a las distintas figuras de profesorado universitario por parte de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y la Acreditación, esta figura aparece entre los cargos que se valoran en relación con la gestión.

En cuanto a las herramientas, desde la us se han realizado distintas versiones del SGC. La principal herramienta empleada en el sistema es la ya mencionada plataforma interna LOGROS (<https://logros.us.es/>), una aplicación de gestión que permite almacenar la documentación relativa al SGC, generar y realizar el seguimiento, y elaborar todos sus documentos. A partir de esta herramienta, que se halla en continua actualización, entre los documentos que genera el SGC pueden citarse los siguientes (UNIVERSIDAD DE SEVILLA, 2014):

- 1) *Informe anual*, que recoge el análisis del resultado de seguimiento del título. En el caso de la Facultad de Comunicación, las subcomisiones suelen trabajar sobre la base de la información de LOGROS (basada en once procedimientos con indicadores —RAMÍREZ ALVARADO, 2013—). Durante la preparación de los informes, las subcomisiones valoran indicadores aportados a través de la Unidad Técnica de Calidad de la us; otros indicadores son responsabilidad del centro, como los programas y proyectos docentes de asignaturas adecuados a la normativa de aplicación, los recursos de apelación contra las calificaciones interpuestos por los estudiantes, etc. En los informes también se definen acciones de mejora orientadas a la eliminación o reducción, a través de acciones específicas, de la diferencia detectada entre una situación real y una situación deseada. En otras palabras, el informe es la base del plan de mejora.
- 2) *Plan de mejora*, basado en la definición de objetivos concretos para la evolución continua del título. Fruto de los informes de las subcomisiones y de las recomendaciones contenidas en los informes de la Agencia Andaluza del Conocimiento (la entidad autonómica

que en Andalucía supervisa y evalúa las dimensiones de calidad), los planes de mejora anuales especifican objetivos y propuestas de mejora, y programan las ya citadas acciones de mejora, consistentes en establecer parámetros como definición de la acción, indicación del responsable, recursos necesarios, o procedimiento a seguir para el desarrollo de la acción. Cada objetivo (controlado por indicadores) será desarrollado en al menos una acción de mejora.

- 3) *Memoria anual*, que contiene tanto el informe anual como el plan de mejora, sirviendo de referencia para que interna y externamente se visualicen como información pública disponible los resultados obtenidos por el desarrollo del título y su mejora. Así, tanto la propia universidad como la sociedad y las agencias responsables de calidad pueden acceder a la información.
- 4) Asimismo, los análisis de calidad posibilitan la cumplimentación cada curso académico de un repertorio de *buenas prácticas*.
- 5) Junto a lo anterior, hay que mencionar que LOGROS permite también gestionar la propuesta de *modificaciones en las memorias de verificación de los títulos*, que son cruciales para el desarrollo y mejora de los grados y másteres.

La experiencia de gestión del SGC en la Facultad de Comunicación, por otro lado, podría resumirse en tres tendencias clave: perfeccionamiento progresivo, establecimiento de equipos de trabajo y complejidad también progresiva del proceso. En cuanto a la primera idea, es evidente que la experiencia ha supuesto un valor a tener en cuenta en un trabajo donde acaban desarrollándose destrezas, siendo el *know how* en materia de calidad cada vez mayor entre el personal de la Facultad de Comunicación. Además de la obvia implicación de diversos profesores, miembros del PAS y estudiantes en las cuestiones relativas a la calidad, hay que mencionar que paralelamente se llevan a cabo acciones en el centro para fomentar una cultura en esta línea, tales como el énfasis en la realización de encuestas de calidad o la creación de la figura del Coordinador de Grado. En lo relativo al trabajo en equipo, puede destacarse como ejemplo la experiencia de las subcomisiones de los distintos grados, cuyas propuestas han contribuido en mayor o menor medida a las mejoras del plan de estudios, con un conocimiento más profundo del SGC y una mayor integración entre sus miembros.

En cuanto a la tercera idea, la creciente complejidad del proceso, puede citarse que, por ejemplo, desde el curso 2014-15 se ha procedido a la renovación de siete títulos (es decir, los tres grados y los cuatro másteres oficiales). Estas acciones supusieron la coordinación de todo este proceso de renovación precisamente desde el Vicedecanato de Investigación, Calidad y Postgrado, que convocó a más de 130 personas para las audiencias de los distintos títulos además de asistir a dichas audiencias, preparar respuestas

y alegaciones ante los informes provisionales de las comisiones de evaluación de la Agencia Andaluza del Conocimiento, etc. Toda esta experiencia ha incrementado los niveles de exigencia y ha supuesto un esfuerzo muy considerable por parte de la Facultad en cuanto a producción de documentos y movilización de personal.

4. Discusión y conclusiones

El sistema que se ha descrito demuestra la capacidad de adaptación de la Facultad de Comunicación de la US a los cambios que se están produciendo en el seno de las universidades, la importancia que cobran los elementos de evaluación, y la eficacia de la acción coordinada. Esto último va, de hecho, más allá de la Facultad de Comunicación en sentido estricto, ya que un aspecto importante de todo este proceso es el apoyo de, y el contacto con, la Oficina de Gestión de la Calidad de la US.

En un contexto donde, a partir del Real Decreto 1393/2007, el establecimiento de un «Sistema de Garantía de Calidad (SGC) aparece por primera vez en la legislación española como parte de los planes de estudio y, en consecuencia, son condición de obligado cumplimiento para el proceso de Verificación y Acreditación de los Títulos» (MUÑOZ-CANTERO y POZO MUÑOZ, 2014: 6), los datos que se desprenden del SGC en la experiencia de la Facultad de Comunicación constituyen el principal apoyo para evidenciar fortalezas y proponer acciones de mejora en los puntos débiles que se detectan cada curso. Incluso, es posible proponer modificaciones de las memorias de verificación de los títulos y los planes de estudio, como se ha hecho en el centro que nos ocupa entre finales de 2016 y principios de 2017, con cambios variados como por ejemplo la modificación en las adscripciones departamentales de créditos de distintas asignaturas.

En cuanto a los frutos cosechados como resultado del uso del SGC, debe mencionarse también la renovación de la acreditación de todos los títulos oficiales impartidos en el centro, conseguida entre 2015 y 2016, y que es un hecho relacionable con la atención dada a la calidad por parte del Decanato y Departamentos de la Facultad de Comunicación. En este contexto, merece la pena destacar indicios como que la satisfacción del alumnado con los títulos de Comunicación Audiovisual, Periodismo y Publicidad y Relaciones Públicas se ha incrementado en todos los casos entre los cursos 2012-2013 y 2015-2016 según datos contenidos en LOGROS, y lo mismo sucede con el Máster en Escritura Creativa y el Máster en Comunicación Institucional y Política en el mismo período. También es importante insistir en la idea de que el SGC, así como todo el proceso de renovación de acreditaciones, ha ofrecido elementos de interés para la mejora inmediata de las titulaciones. De hecho, durante el

curso 2016-2017 se han puesto en marcha diversas modificaciones de asignaturas como resultado de todo este proceso. También ha contribuido a la detección de aspectos organizativos susceptibles de mejora.

Por otro lado, es necesario destacar el enorme esfuerzo de coordinación que supone este SGC, que abarca niveles muy distintos (subcomisiones por cada título, Comisión de Calidad de la Facultad, colaboración con los Departamentos y las Comisiones Académicas de los Másteres, coordinación con la us, etc.). Este esfuerzo consume anualmente una parte importante del trabajo de gestión en los centros, teniendo que disponer de un Vicedecanato específico para ello. Y se trata del esfuerzo de personas que podrían estar dedicadas al desarrollo de otros proyectos de interés para la comunidad educativa y la propia universidad, tanto en el ámbito de la investigación como de la docencia y de la transferencia de conocimiento.

En esta misma línea, el sistema también pone de relieve el aumento del trabajo burocrático y de las exigencias administrativas. De hecho, asistimos a una sobrecarga de información, procedimientos, indicadores y exigencias por parte de la Agencia Andaluza del Conocimiento que podría conducir la situación a un punto inmanejable. En concreto, el factor entorpecedor que supone la burocratización está en línea con un estudio publicado en 2015 sobre los problemas a los que se enfrentaban las universidades españolas al principio de su incorporación al Espacio Europeo de Educación Superior y la situación y circunstancias que atraviesan hoy día, que indica, entre otros elementos, que los responsables y técnicos de calidad consideran que se produce una burocratización innecesaria de los procesos (POZO MUÑOZ y BRETONES NIETO, 2015: 165-166). En Andalucía, incluso los plazos impuestos por la Agencia Andaluza del Conocimiento varían cada año, y las universidades están siempre a la espera de las impredecibles indicaciones que pueden encontrarse para poder trasladarlas a los centros. Estas orientaciones varían y dan lugar a calendarios de trabajo ajustados, modificaciones de programas informáticos (ha ocurrido en varias ocasiones con LOGROS), y un trabajo que resulta, incluso, estresante.

Además, el solapamiento del seguimiento anual de la calidad con los procesos de renovación de la acreditación que experimentan los títulos implica una carga de trabajo excesiva en un momento en el que la Universidad no cuenta con recursos de sobra. En este contexto, una propuesta para refrenar el ritmo frenético de la gestión de la calidad podría ser realizar los informes de seguimiento cada dos o tres años, en lugar de cada año. Ello daría tiempo a gestionar de forma más serena la implementación de acciones de mejora y las modificaciones en las memorias de verificación de los títulos. Por otra parte, reducir el número de indicadores cuantitativos y el número de criterios que estructuran los informes también podría ayudar a simplificar el proceso. Es cierto que los indicadores son constructos que poseen un carácter mediador entre lo teórico y lo práctico, pero es necesario que ofrezcan información no solo abundante y variada sino relevante y útil.

Es fundamental que los sistemas de gestión de la calidad, los documentos normativos y las políticas globales superen los espacios de la acción diaria y de los informes protocolarios a fin de ir más allá, trascendiendo y mejorando con mayor eficacia la Universidad en sus distintas dimensiones.

BIBLIOGRAFÍA

FACULTAD DE COMUNICACIÓN (2015): *Reglamento de Funcionamiento Interno de la Junta de Facultad*. Facultad de Comunicación de la Universidad de Sevilla, Sevilla.

LAGO DE VERGARA, D., GAMBOA SUÁREZ, A. A.; MONTES MIRANDA, A. J. (2014): «Calidad de la educación superior: un análisis de sus principales determinantes», en *Saber, Ciencia y Libertad*, 8 (2), pp. 157-169.

MUÑOZ-CANTERO, J. M., y POZO MUÑOZ, C. (2014): «El escenario de la calidad en la Universidad española: de dónde venimos y hacia dónde vamos», en *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 17 (3), pp. 1-16.

POZO MUÑOZ, C., y BRETONES NIETO, B. (2015): «Dificultades y retos en la implantación de los títulos de grado en las universidades españolas», en *Revista de Educación*, n.º 367, enero-marzo 2015, pp. 147-172.

RAMÍREZ ALVARADO, M.ª del M. (2013): «Procedimiento de análisis de calidad en los títulos oficiales de la Facultad de Comunicación de la Universidad de Sevilla: primeros pasos», en RAMIRO SÁNCHEZ, M.ª T., RAMIRO SÁNCHEZ, T., y BERMÚDEZ SÁNCHEZ, M.ª P. (Comps.), *FECIES 2013*. Asociación Española de Psicología Conductual, Universidad de Granada, Granada, pp. 1356-1361.

UNIVERSIDAD DE SEVILLA (2014): «Introducción SGCT V4», 16 de enero de 2014. Disponible en Internet: <https://logros.us.es/documentos.php>